

On vous en parle...

Information adhérents SU-UNSA CEGEE

Réunion CSE 22 juillet 2020

« Ensemble on est + grand »... professaient-ils en 2018 à propos de la CEGEE !

Ce slogan rappelle certainement des souvenirs à nombre parmi vous. On allait faire de la CEGEE une « bête de course » au niveau des banques régionales. A peine 2 ans plus tard, on pourrait le parodier en « Moins on est, plus nos concurrents en profitent ». Il n'y a qu'à observer quelques sujets abordés lors de cette réunion de CSE pour s'en convaincre : Ouverture des agences à 1 personne, Fermetures d'agences estivales, Charte d'utilisation des outils nomades, Pression managériale. Et nous ne sommes qu'en 2020, le PMT court jusqu'à fin 2022. Inquiétude !

➔ Avis du CSE sur ouverture agences à 1 personne

Éric Saltiel (ES) rappelle l'objet de cette consultation : « La possibilité d'ouvrir 143 agences fonctionnant habituellement à plusieurs salariés avec 1 seule personne. Ces agences seront équipées d'un dispositif de sécurité « travailleur isolé » constitué de « boutons d'appel » et d'un détecteur de « non verticalité ».

Au cas où une agence ne figurant pas dans cette liste de 143 serait amenée à devoir ouvrir à 1 personne, soit elle reçoit au préalable l'équipement « travailleur isolé », soit elle n'ouvre pas.

Ce dispositif ne concerne que les agences jusqu'à 3 personnes, ce qui signifie qu'une agence à 4 ou plus ne pourra en aucun cas ouvrir à 1 seule personne.

ES : « Nous n'avons pas d'objectifs en matière d'ouverture d'agences à 1 personne, nous voulons pouvoir répondre à la nécessité de maintien du service à la clientèle. »

Les élus, notamment SU-UNSA, sont intervenus pour dénoncer la dégradation des conditions de sécurité et de travail que ce dispositif entraînerait pour les salariés concernés. Nous exigeons que, dans ce format, les agences fonctionnent sous format « grille fermée » et non pas que le choix soit laissé au salarié qui, à l'évidence, serait exposé à une pression managériale pour travailler grille levée.

Quant à la question de la charge de travail, elle n'est absolument pas prise en compte dans cette situation alors même que nous sommes convaincus que la pression habituelle ne sera pas freinée.

Enfin, ce dispositif représente un recul fort pour les agences de l'ex-CELCA où les représentants du personnel avaient obtenu que l'ouverture d'une agence à 1 personne devienne « illégale », donc interdite, depuis 2013 ! Ce que la direction ne peut nier, c'est que cette situation alarmante est une des conséquences directes de sa stratégie de réduction drastique des effectifs dans le cadre du PMT.

ES introduit une prochaine réflexion du CSE relative au maillage des agences qui devra s'adapter aux « nouvelles habitudes de notre clientèle » avec une priorité donnée à un format d'agences qui, au-delà de vouloir couvrir l'ensemble du territoire, devra pouvoir répondre à l'exigence de continuité du service à la clientèle !

A l'unanimité, les élus du CSE rendent un avis négatif sur le dispositif d'ouverture des agences à 1 personne.

➔ Fermetures d'agences estivales

La direction a remis le tableau des agences qui seront fermées de 1 à 10 semaines durant l'été, avec indication des agences de repli désignées.

ES précise que la disparité qui peut être relevée entre les territoires quant au nombre de fermetures estivales est liée d'une part à la typologie des agences, d'autre part à la gestion de la situation par les directeurs de territoires.

Les élus SU-UNSA rappellent qu'à la fusion, le message adressé à nos clients était « *Ensemble on est + grand* » ! Deux ans plus tard... nous sommes bien loin de ce slogan.

En réponse à l'étonnement des élus de constater que la durée de certaines fermetures, allant jusqu'à 10 semaines, est qualifiée de « fermeture exceptionnelle » sur les affiches apposées sur la porte des agences, ES se retranche derrière le fait que la pratique existait déjà en ex-CELCA depuis 6 ans et que c'est lui qui l'avait instaurée...

Les élus interrogent la direction sur les effets de ces fermetures en matière de perte de clientèle induite qui, de leur point de vue, font le « bonheur » de nos concurrents, le Crédit Mutuel tout particulièrement.

ES répond qu'aucun indicateur ne permet d'apprécier une possible perte de clientèle venant en corollaire des fermetures estivales.

C'est certainement vrai, ce qui l'est tout autant c'est que cette ignorance arrange bien nos dirigeants qui se déchargent ainsi de toute responsabilité faute de résultat chiffré.

Le SU-UNSA demande si les effectifs présents dans les agences de repli ont été pesés de telle sorte que l'accroissement de l'activité ponctuelle puisse être absorbée dans de bonnes conditions, pour la clientèle comme pour les salariés ?

ES précise que les agences fermées sont des agences à 2 ou 3 personnes et que durant l'été leur activité est habituellement moins soutenue que pour le reste de l'année.

Pour le SU-UNSA, au vu de la manière dont certains territoires mettent la pression au niveau commercial, avec envoi de mail après chaque vente, nous ne sommes pas convaincus par cet argument.

Pour conclure le sujet, ES précise : « *Ces fermetures sont programmées et les conditions de repli sont elles aussi programmées. L'expérience de ces dernières années tend à démontrer que cela fonctionne plutôt bien* ».

Chacun voit midi à sa porte. Pas sûr que les collègues concernés, qui eux voient partir les clients à la concurrence, portent le même jugement.

➔ Information sur le bilan Hygiène, Sécurité et Conditions de travail 2019

Il s'agit d'un document administratif réglementaire qui reprend un certain nombre de données du bilan social 2019, notamment sur les effectifs, les embauches et les départs, les accidents de travail et de trajet, les maladies professionnelles, le taux de fréquence et le taux de gravité des accidents.

Suivent les faits saillants tels les projets de réorganisation de la BDD, de travail isolé en agence, les modalités de mise en œuvre des plages conseils, de bascule sur *My Crédit Immo*.

Enfin y figure une liste de moyens spécialisés en prévention et amélioration des conditions de travail : un service Qualité de vie au travail, une référente en prévention des risques professionnels, une référente handicap, des référentes harcèlement sexuel et agissements sexistes, un service d'assistance sociale, un service d'écoute psychologique, un déontologue, des salariés formés au secourisme, CRITEL, etc.

Et pour conclure ce bilan, une liste d'actions de prévention de 3 catégories :

- Primaire : qui visent à éliminer les facteurs de risques présents dans l'entreprise : rénovations d'agences, mise en conformité PMR, maintenance climatisations/ventilation, contrôles électriques, ascenseurs..., matériel incendie, télésurveillance, etc.
- Secondaire : qui visent à outiller les salariés individuellement ou collectivement pour lutter contre les risques identifiés dans l'entreprise : formations sécurité, secourisme, savoir être, managériales, suivi médical, ergonomie, etc.
- Tertiaire : qui visent à réduire les complications d'un risque avéré et subi : dispositif PSYA, assistantes sociales.

Bref, toute une liste de moyens et d'actions qui, aussi pertinents soient-ils, ne permettent pas d'afficher la moindre amélioration des conditions de travail en 2019, bien au contraire. Tant que les dirigeants de la CEGEE s'inscriront dans la même stratégie, exclusivement centrée sur les indicateurs comme le coefficient d'exploitation passant par la baisse des charges, de personnel essentiellement (cf. PMT), la situation ne pourra s'améliorer et les salariés n'ont guère de perspectives d'amélioration à espérer.

➔ PAPERIPACT

PAPERIPACT = programme annuel de prévention des risques professionnels et d'amélioration des conditions de travail.

Ledit programme fixe la liste détaillée des mesures devant être prises au cours de l'année à venir qui comprennent les mesures de prévention ainsi que, pour chaque mesure, ses conditions d'exécution et l'estimation de son coût.

Il s'appuie sur le DUER (document unique d'évaluation des risques professionnels) qui identifie à travers 17 fiches les risques et les actions à mettre en œuvre.

Ce programme comprend des actions d'amélioration, des actions existantes à poursuivre, des actions à prévoir, des actions urgentes.

Ces actions de prévention sont de 3 types : technique, organisationnel, humain.

Cela concerne les risques liés à : Aération et assainissement des locaux - Ambiance climatique - Bruit - Ergonomie du poste de travail - Risque de chute de plain-pied - Risque de chute de hauteur - Risque routier - Risque électrique - Incendie-explosion - Ondes électromagnétiques - Risques environnementaux - Risques psychosociaux - Agressions - Risque de contamination - Matériel hors bureautique – Malaise.

Les élus SU-UNSA jugent le document incomplet, notamment l'absence de prise en compte des ouvertures d'agence à 1 personne, les besoins en formations incendie et risque routier.

Le PAPERIPACT est soumis au vote du CSE : 4 Pour (SUD) et 18 abstentions (CFDT – CGC – SU-UNSA)

➔ Charte d'utilisation des outils nomades

Cette charte est destinée à définir les conditions d'utilisation des outils nomades professionnels, de plus en plus développés en CEGEE, dans le respect d'un droit à la déconnexion destiné à préserver l'équilibre entre Vie professionnelle et Vie privée.

Ce document aurait pu prendre la forme d'un accord. La direction de la CEGEE a préféré en rester à une charte dont la forme est moins contraignante pour l'entreprise... et plus ouverte à une application moins stricte par les managers.

Nous dénonçons le fait que dans cette charte les injonctions sont à l'adresse des seuls salariés alors que l'entreprise ne met en place aucun moyens coercitifs pour « interdire » certaines attitudes managériales qui aboutissent à l'envoi de courriels, de sms, d'appels sans prendre garde ni à l'horaire matin ou soir, ni au jour d'envoi le weekend. Certaines banques n'ont pas hésité à inscrire dans leur charte ou accord traitant du droit à la déconnexion l'interdiction d'envoi de messages avant et après une heure définie et le weekend.

ES considère que « *les dispositions inscrites dans cette charte permettent de respecter l'équilibre vie professionnelle - vie privée, même s'il peut arriver exceptionnellement et en cas d'urgence que des messages ou appels soient envoyés en dehors des plages de travail* ».

Voici quelques extraits de la charte sur lesquels les élus SU-UNSA ont apporté des commentaires :

" *Les outils mis à disposition ont vocation à être utilisés dans le contexte de l'activité professionnelle. Leur utilisation professionnelle en-dehors des plages de travail habituelles est laissée à la libre initiative de chaque salarié, dans le cadre des recommandations de la présente charte, et doit rester marginale* ».

- ⇒ Faute d'interdits, le risque est grand que le destinataire, en identifiant l'expéditeur, consulte le courriel ou le sms, surtout s'il émane de sa hiérarchie. D'ailleurs, certains managers en congés n'hésitent pas à envoyer des messages à leurs équipes.

" *Le manager - Il sollicite ses collègues ou ses collaborateurs pendant les plages habituelles de travail et s'astreint, sauf circonstances exceptionnelles, à ne pas le faire en dehors de ces plages.* "

- ⇒ Nous disposons de témoignages récurrents de dépassements d'horaires lors d'audio ou vidéo conférences DR-DT-DA. Pour les managers de proximité qui font corps avec les équipes, les audio ou vidéo conférences pendant la pause méridienne sont pénalisantes.
 - Ce à quoi ES rétorque qu'un DA est au forfait jour et que cela fait partie de son métier.

" *En rendez-vous clientèle, le téléphone ne doit pas perturber un entretien clientèle. Au début de l'entretien, veillez à le mettre en mode silencieux.* "

En réponse à cette observation, ES informe le CSE qu'un pilote sur la téléphonie est testé sur les deux agences principales des territoires de l'Aube et de la Haute-Marne. Si l'appel n'est pas pris au bout de 15", il bascule sur les autres postes. Si l'appel n'est toujours pas pris après à nouveau 15", le client a le choix entre laisser un message ou être basculé sur le CRC.

- ⇒ Pour nos élus, ce pilote a pour but d'améliorer la satisfaction clientèle en faisant encore appel à la solidarité des équipes avec, pour corollaire, des ruptures de tâches, une charge de travail supplémentaire et un suivi coercitif du traitement des appels téléphoniques. De nouveau, la stratégie de la Direction est de pallier les effets désastreux du PMT en termes RH.

En conclusion, au-delà du pilote évoqué supra dont ES ne manquera pas de faire un retour lors d'un prochain CSE, si cette charte a le mérite d'exister, il apparaît qu'un certain nombre de dispositions sont incompatibles avec les pratiques de l'entreprise. D'où notre demande de pouvoir disposer d'un document plus directif et ne laissant pas l'initiative d'ouvrir un courriel ou de répondre à un appel en dehors des heures habituelles de

travail, tout en insistant sur le fait que s'il n'y avait pas d'envoi de messages « intempestifs » le trouble causé serait d'autant limité.

➔ **Extension des cas de recours au fonds de solidarité**

ES a été saisi par un élu SU-UNSA quant à la situation de collègues confrontés, du fait du COVID, à la non prise en charge de leur(s) enfant(s) souffrant d'un handicap dont l'établissement spécialisé qui les accueille habituellement ne reprendra ses activités qu'à la rentrée de septembre.

Si début juillet le dispositif de garde d'enfant a été maintenu, pour les enfants souffrant d'un handicap dans le cadre de l'activité partielle, avec une indemnité versée par Pôle emploi à hauteur de 84% du salaire net, la CEGEE a décidé de ne plus compléter le salaire au-delà, ce qui impacte largement le budget familial.

En réponse à cette situation, ES a proposé d'étendre à ce type de situation, par « interprétation extensive », les conditions d'utilisation du fonds de solidarité, réservé aux situations liées à la maladie de proches, sachant que le solde dudit fonds est largement excédentaire avec près de 700 jours et donc qu'un appel aux dons auprès des salariés ne sera pas nécessaire.

Sans surprise, les élus votent à l'unanimité en faveur de cette mesure.

➔ **Commission Formation & Développement des Compétences du 9 juillet 2020**

La Commission Formation et Compétences de juillet dernier s'est penchée sur le bilan 2019 de la Formation. En 2019, les actions de formations ont représenté 4,6 % de la masse salariale et 12 770 jours de formation. Les principales formations déployées l'ont été dans le domaine commercial et réglementaire (DCI, DDA). Le Département Formation et Développement des Compétences s'est placé dans l'axe du PMT que les actions de formation doivent servir. Développer l'employabilité, transformer les pratiques managériales, rehausser le niveau d'expertise global sont les objectifs recherchés.

Ainsi, en 2019, pour accompagner la montée en compétences des collaborateurs impactés par les projets de transformation de la banque, et notamment la réorganisation de la BDD, la Formation a transformé son modèle d'animation pour plus de proximité ; les métiers de Promoteurs de l'Excellence ont été créés pour un accompagnement terrain ciblé. Les managers ont été formés à « l'Accompagnement humain et émotionnel » du changement, un *Development Center* a été créé pour les Directeurs de Territoire. La DRH entend également, grâce à des parcours diplômants comme l'ITB ou le programme « Oser ma carrière au féminin » parvenir à fidéliser les salariés ainsi accompagnés dans leur carrière. Précisément, cette fidélisation a été au cœur des débats en réunion de CSE, puisque du côté des représentants du personnel le constat a été dressé du nombre très restreint d'apprentis dont le contrat était au final, après obtention de leur diplôme, converti en embauche en CDI.

➔ **Information et consultation sur le Bilan 2019 de la formation professionnelle**

ES présente le bilan 2019 de la formation.

Les orientations en la matière pour l'année dernière, guidées par le PMT, se sont articulées autour de 3 grands axes :

- 1) Développer l'employabilité et la capacité d'adaptation des collaborateurs :
 - Renforcer les compétences : expertises métiers, digitales et relationnelles
 - Personnaliser les parcours de formation, notamment comportementale
 - Accompagner la mobilité fonctionnelle et géographique
- 2) Transformer profondément les pratiques managériales en encourageant la prise d'initiatives, en développant la confiance, l'exigence et la responsabilité :

- Favoriser la transversalité dans les projets menés
- Accompagner l'évolution des métiers

3) Rehausser le niveau d'expertise global :

- S'adapter aux évolutions enregistrées dans le monde bancaire
- Répondre aux exigences fortes de tous nos clients
- Être exemplaire dans le parcours client pour en faire un levier de développement commercial et de fidélisation

Le bilan de la formation 2019 en quelques chiffres :

- 3046 collaborateurs formés, soit 92% des effectifs
- 12770 jours de formation :
 - 7495 en présentiel
 - 4959 en E-learning
 - 316 en classe virtuelle
- 93% du budget formation consommé, soit 2743 k€ ⇔ 4,6% de la masse salariale

***NB** : Le document intégral du bilan formation est disponible sur demande*

Cette présentation du bilan 2019 suscite des remarques de la part des élus :

- Un retour des évaluations de formations est-il fait ?
 - ES => « Pas ces dernières années ».
- On note une dichotomie entre les parcours de formation qui sont davantage axés sur les aspects comportementaux et la réalité commerciale avec son cortège de déviances...
- Alternants - Le taux de transformation en CDI a baissé (40% à 20% environ). Le passage des alternants à l'agence est souvent cantonné à l'accueil et on leur reproche souvent un manque d'efficacité commerciale !
 - Sans nier cette baisse, ES apporte quelques explications, notamment le fait qu'un certain nombre d'alternants poursuivent leurs études et ne sont donc pas en situation d'être embauchés.
- De nombreux acteurs imposent des formations dans l'entreprise :
 - Excellence Managériale, Excellence Relationnelle, Excellence Professionnelle, Direction de la maîtrise des risques et de la conformité BDD, Promotion de l'excellence, Promotion de la maîtrise, Formations obligatoires en E-learning...

Or les managers de proximité sont rarement consultés pour que ces interventions s'intègrent dans leur planning... largement impacté par des problèmes RH.

L'avis rendu par les élus sur le bilan formation est le suivant :

- Défavorable : CFDT & CGC
- Abstention : SU-UNSA & SUD

➔ Résultats commerciaux

ES intervient : « La période impactée par le confinement a vu notre activité baisser sensiblement. Autre effet lié au COVID, l'augmentation de l'épargne du fait de la baisse de consommation des ménages. A mi-juillet, l'excédent d'épargne en CEGEE atteignait 330 M€. L'activité crédit conso est légèrement inférieure à celle de 2019 à pareille époque. Pour le crédit immobilier, l'activité est soutenue à 1,2 Md€ contre 0,95 il y a un an.

Côté BDR, l'activité crédit est elle aussi soutenue avec toutefois un effet déformant dû au PGE où 600 M€ ont été débloqués. »

➔ Points divers

- Solution 57

ES informe le CSE que l'expérimentation en cours est prolongée jusqu'à la fin de l'année du fait de la période de confinement qui a vu le niveau d'activité impacté et a empêché d'activer toutes les activités souhaitées dans le dispositif. De fait, l'examen des autres « solutions » annoncées est repoussé d'autant.

- Pression managériale

François MARTINEZ interpelle ES sur la forte pression qui est mise sur les équipes commerciales avec la multiplication des challenges, campagnes ou autres actions pour lesquelles des suivis allant jusqu'à l'envoi d'un mail après chaque vente est exigé.

Le challenge CEGEE sur la période 1er juin - 11 juillet est à peine achevé qu'un nouveau est lancé.

ES répond « *le challenge dont vous parlez s'est achevé la semaine dernière, rien d'anormal à ce qu'une nouvelle action débute* ».

Notre élu fait état de la grande fatigue des salariés et ajoute que, du fait de l'obligation de prendre 4 semaines de congés sur une période réduite, cela affaiblit les effectifs en agence. Il demande que ces conditions soient prises en compte par les directeurs de territoires plus que jamais concentrés sur la volonté de « rattraper le temps perdu » durant le confinement.

Philippe HUGUENEL réagit lui aussi « *Il y a un empilement d'actions depuis le mois de mai (Campagne jeunes – Réussir ensemble...) qui impose un rythme incroyable aux collègues dont un certain nombre attendent les vacances avec une forte impatience pour faire le break sous peine de craquer. A cela s'ajoute le management par la peur, condamnable, mais auquel une certaine catégorie de managers n'hésite pas à avoir recours, ce que nous dénonçons.* »

- Tableau de bord HEBDO

Philippe HUGUENEL s'étonne qu'entre le mois de mai et le 12 juillet, apparaissent les mêmes chiffres du fonds de commerce, sans la moindre évolution. »

ES : « *J'ignorais la chose, je vais regarder...* ».

Voilà donc un CSE de période estivale, où certains sujets comme l'ouverture des agences à 1 personne fait plus que grincer les dents... sans émouvoir en quoi que ce soit la Direction. Il s'agit d'un véritable recul social et d'une accentuation de la dégradation des conditions de travail qui n'augurent rien de bon pour les mois et les années à venir à la CEGEE.

Au-delà du PMT qui court jusqu'à fin 2022 avec ses 550 suppressions d'emplois, se dessine une large révision du maillage d'agences, notamment sur le territoire 67-68 où de nombreuses petites agences sont en activité... quand elles ne sont pas fermées pour quelques semaines à titre exceptionnel.

Nous sommes inquiets, tant pour l'effet sur les salariés concernés que par les pertes de notre fonds de commerce... au profit de concurrents qui n'en demandent pas tant !

Les élus Syndicat Unifié-Unsa au CSE

Le représentant syndical SU-UNSA au CSE